

2.5.2012

Dnro 1673/3/12

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin**

**Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Anne Kumpula**

## **TARKASTUSKÄYNTI HELSINGIN KAUPUNGIN KONTULAN VANHUSTENKESKUKSES- SA 2.5.2012**

**Aika:** 2.5.2012 klo 9.00–14.00

**Paikka:** Kontulan vanhustenkeskus  
Kontukuja 5  
00940 Helsinki

**Läsnä:** Tarkastukseen osallistuivat:

Kontulan vanhustenkeskuksesta

Vs. johtaja, suunnittelija - - -

Toimistos sihteeri - - -

Ts. suunnittelija, osastonhoitaja - - -

Oikeusasiamiehen kansliasta

Esittelijäneuvos - - -

Oikeusasiamiehensihteeri - - -

Lisäksi esittelijäneuvos - - - ja oikeusasiamiehensihteeri - - - keskustelivat yhden, vanhustenkeskuksen osasto 3:n ryhmäkoti Orvokissa asuvan henkilön kanssa.

### **TARKASTUKSEN TARKOITUS**

Käynnin tarkoituksena oli tutustua erityisesti tehostettuun palvelusumiseen Kontulan vanhustenkeskuksessa, ja tässä toiminnassa mahdollisesti esiintyviin ongelmiin. Tarkoituksena oli perehtyä henkilöstön mitoitukseen ja riittävyteen sekä asukkaiden hyvinvointiin ja mahdollisiin itsemääräämisoikeuden rajoittamista koskeviin kysymyksiin. Erityistä huomiota kiinnitettiin myös tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuskysymyksiin.

### **ASIAKIRJAT**

Johtaja - - - toimitti apulaisoikeusasiamiehelle tarkastuksen jälkeen seuraavat asiakirjat ja selvitykset:

- ”Kontulan monipuolinen vanhustenkeskus” (diasarja)
- ”Kontulan vanhustenkeskus – palveluasuminen” (diasarja)
- Tietoja Kontulan vanhustenkeskuksen asukasprofiilista
- Tietoja henkilöstömitoituksesta ja henkilöstön koulutuksesta

- Johtoryhmän toiminta Kontulan vanhustenkeskuksessa (muistio)
- Kontulan vanhustenkeskuksen tulokortti vuodelle 2010 – 2011
- Kontulan vanhustenkeskuksen johtoryhmän vuosikello
- Kontulan vanhustenkeskus – osastonhoitajan toimenkuvaus
- Helsingin kaupungin sosiaaliviraston pysyväisohjeet:
  - Yli 65-vuotiaiden SAS-prosessi 31.8.2011
  - Yli 65-vuotiaiden SAS-toiminta sosiaalivirastossa ja terveystieteiden keskuksessa 31.8.2011
  - Vanhusten lyhytaikainen hoito vanhainkodeissa ja lyhytaikainen asuminen palvelutaloissa 12.1.2007
  - Vanhusten pitkäaikainen ympärivuorokautinen palveluasuminen 5.10.2011
  - Salassapito ja vaitiolovelvollisuus 8.12.2008
  - Sosiaalihuoltolain mukaisesta palveluasumisesta asiakkailta perittävät maksut 1.3.2012
  - Kassan hoito- ja turvallisuusohjeet sosiaalivirastossa 30.9.2010
  - Asiakkaiden omien rahavarojen ja muun omaisuuden käsittely sosiaalivirastossa 12.2.2010
- Helsingin kaupungin sosiaaliviraston ohje palvelujen hakemiseen ja päätöksentekoon vanhusten palveluissa 2.5.2010
- Helsingin sosiaaliviraston vanhusten palvelujen vastuualueen kirjaamisopas (viimeisin päivitys 12/2011)
- Asukkaiden fyysinen rajoittaminen vanhusten palvelujen vastuualueella – toimintaohje ja tausta-aineisto liikkumisenvapauden rajoittamisesta (Helsingin kaupungin sosiaaliviraston toimintaohje 31.12.2010)
- Omaisten ja läheisten haasteellinen käyttäytyminen vanhainkodeissa ja palvelutaloissa (Helsingin kaupungin sosiaaliviraston ohjeistus 23.5.2007)
- Kontulan vanhustenkeskuksen palvelumaksut 1.4.2012 alkaen
- Asiakkaan sijoittamista koskevia päätösmalleja
- Vuokrasopimusmalli
- Huoneistokohtainen vuokralaskelma 1.4.2010
- Huoneistokohtainen vuokralaskelma 18.4.2012
- Sosiaalihuoltolain mukaisen palveluasumisen maksut 1.4.2012 lukien (asiakasmaksutiedote)
- Asiakkaiden omien rahavarojen ja muun omaisuuden säilyttäminen Kontulan vanhustenkeskuksessa (tiedote asiakkaille ja heidän edunvalvojilleen 21.2.2012)
- Käyttövarat (asiakastiedote)
- Lääkehoitosuunnitelma
- Annosjakeluasiakassopimus (lomake)
- Toimintaohjemalli hoitoyksikölle koneellisesta annosjakelusta
- LAH-asukkaan hoitoprosessi Vaskoolissa (prosessikaavio)
- Kontulan vanhustenkeskuksen arviointiosastolle tulevan asiakkaan sisääntulo-ohje (henkilökunnan muistilista)
- Muutto Kontulan vanhustenkeskuksen ryhmäkotiin (muuttajan muistilista)
- Suostumus hoito- ja terveystietojen lainaamiseen / luovuttamiseen / katseluun (lomake)

- Valokuvauslupalomake
- Kontulan vanhustenkeskuksen saattohoitoprosessi
- Aukkaan kuollessa (Kontulan vanhustenkeskuksen ohje 29.2.2012)
- Lääketieteelliset ruumiinavaukset (Kontulan vanhustenkeskuksen ohje 26.1.2012)
- Saattohoidon laadun mittari (Kontulan vanhustenkeskus 4.8.2012)
- Pelastussuunnitelma, päivitetty 11/2011

## YLEISTÄ

Johtaja - - - kertoi tarkastuksen aluksi vanhustenkeskuksen toiminnasta ja asukkaista. Toimistosihteeri - - - selvitti muun muassa asiakasmaksuihin, laskutukseen ja sijoituspäätöksiin liittyviä asioita. Toimitiloihin tutustuttiin suunnittelija - - - opastuksella.

Kontulan vanhustenkeskus sijaitsee 7-kerroksisessa, vuonna 2009 valmistuneessa rakennuksessa. Vanhustenkeskuksessa on palvelukeskus, päivätoimintaa sekä 196 tehostetun palveluasumisen asukaspaikkaa.

Päivätoiminnassa on kaksi 12-paikkaista yksikköä, toinen fyysisesti toimintarajoitteisille ja toinen muistisairaille henkilöille.

Palvelukeskus tarjoaa erilaisia kuntoutuspalveluja kotona asuville vanhuksille. Palvelukeskuksessa vierailee päivittäin noin 300 asiakasta.

Pitkäaikaista palveluasumista sekä hoito- ja kuntoutuspalveluja pitkäaikaisasiakkaille tarjotaan kahdeksassa muistisairaiden ryhmäkodissa (yhteensä 112 paikkaa), yhdessä psykogeriatrisessa ryhmäkodissa (14 paikkaa) ja yhdessä fyysisesti toimintarajoitteisten ryhmäkodissa (14 paikkaa).

Lyhytaikaishoitona tarjotaan arviointi- ja kuntoutuspalveluja kahdessa muistisairaille tarkoitetussa ryhmäkodissa (28 paikkaa, lisäksi 2 nk. kriisipaikkaa) ja yhdessä fyysisesti toimintarajoitteisille tarkoitetussa ryhmäkodissa (14 paikkaa). Lisäksi vanhustenkeskuksessa on yksi ryhmäkoti (14 paikkaa) muistisairaiden vuorohoitoa varten.

Koko vuoden 2011 käyttöaste oli 101 %.

Kontulan vanhustenkeskuksen toimintaa ohjaavat kohdassa ”Asiakirjat” todetut Helsingin kaupungin sosiaaliviraston antamat ja vanhustenkeskuksessa laaditut ohjeet.

Toimintaohjeet ovat tarvittaessa asukkaiden ja heidän omaistensa saatavissa.

Palveluasumista varten ei ole luotu järjestyssääntöjä. Erityisiä ongelmia ei ole järjestyksen suhteen ilmennyt. Ulko-ovet lukitaan klo 18 ja sen jälkeen kukaan ei pääse sisään valvonnatta. Osastojen ovet pidetään myös lukittuina.

Naisia asukkaista oli tarkastushetkellä 62,6 % ja miehiä 37,4 %. Vanhustenkeskuksessa asuvien keski-ikä on 82,9 vuotta.

Asukkaina on joitakin venäläis- ja virolaistaustaisia henkilöitä.

Keskimääräinen hoitoaika on 3,3 vuotta (muistisairaiden kuntoutus- ja arviointiyksikössä on 114 päivää, muistisairaiden pitkäaikaisyksikössä 3,7 vuotta, fyysisesti toimintarajoitteisten yksikössä 3,1 vuotta ja psykiatriatriksessa yksikössä 6,8 vuotta). Edellä kerrotuissa asumisaikaa kuvaavissa luvuissa eivät ole mukana vuorohoidossa olevat asukkaat (13 paikkaa yhdessä ryhmäkodissa).

## YHTEISET TILAT JA PALVELUT

Tilat ovat hyvin varustetut, avarat ja valoisat. Yhteiset tilat on sisustettu viihtyisästi. Kaikki tilat ovat esteettömiä.

Asuinkerroksissa on tilavat, lasitetut parvekkeet, jotka ovat erityisesti lämpimään vuodenaikaan paljon käytössä. Talossa on kuntosali ja uima-allas, jotka ovat palvelukeskuksen ja talon asukkaiden käytössä ilman eri maksua. Palvelukeskuksessa toimii myös kirjasto, jota asukkaat voivat käyttää, minkä lisäksi osastoilla kiertää kirjastokärry. Lisäksi palvelukeskuksessa on mahdollisuus ostaa parturi-kampaajan ja jalkaterapeutin palveluita.

Vanhustenkeskuksessa on yhteensä 11 terapiatyöntekijää. Ryhmäkotiin terapeutit, joita on 8, vastaavat jumpparyhmistä ja asukkaiden henkilökohtaisista liikuntasuunnitelmista ja niiden toteutuksesta yhteistyössä hoitotiimien kanssa. Asukkailla on mahdollisuus osallistua fysioterapian, toimintaterapian sekä viriketyön ryhmätoimintaan ja talon järjestämiin tapahtumiin. Lisäksi ryhmäkodit järjestävät asukkaille omaa toimintaa, kuten lauluhetkiä ja viherryhmiä. Talon kussakin asuinkerroksessa on eri teeman mukainen ryhmähuone, joita talon kaikki asukkaat voivat käyttää. Tarkastuskäynnillä tutustuttiin musiikkihuoneeseen, jossa oli äänentoistolaitteet sekä soittimia, mm. piano, sekä viherhuoneeseen, jossa asukkailla on mahdollisuus pienimuotoiseen kasviharrastukseen.

Vanhustenkeskuksessa järjestetään päivätansseja ja muuta toimintaa, kuten kesäjuhlia. Asukkailla on mahdollisuus käydä myös teatterissa, konserteissa ja urheilutapahtumissa. Tätä varten heille hankitaan sosiaalihuoltolain tai vammaispalvelulain mukaisia kuljetuskortteja.

Ruokahuollosta vastaa ostopalveluna Palmia. Alakerrassa on ravintola, jossa valmistetaan myös ryhmäkotiin ruoka.

Rakennuksen sisäpihalla on tilaa ulkoilulle. Etupihan viheralue vaikutti vielä viimeistelemättömältä.

Rakennuksen yleisissä tiloissa, kuten aulatiloissa, on tallentava kameravalvonta. Asukkaiden huoneissa ja ryhmäkotien yhteisissä oleskelutiloissa kameravalvontaa ei ole.

Vanhustenkeskuksessa on hiljainen huone, jossa voidaan kuolemantapauksen yhteydessä järjestää omaisille mahdollisuus jättää hyvästit vainajalle. Tilaa voidaan käyttää myös siunaustilaisuuden pitopaikkana. Tila on tunnustukseton, mutta uskonnollisia tunnuksia, kuten risti, voidaan tuoda tilaan tarpeen mukaan. Omaisille on varattu myös muuta tilaa hiljentymiselle. Hiljaisen huoneen kohdalla viheralueella on muistojen puutarha.

Palo- ja pelastussuunnitelma on päivitetty toukokuussa 2012. Kaikissa tiloissa on sprinklerit. Vanhustenkeskuksessa ei ole koskaan pidetty harjoitusta, jossa rakennus olisi tyhjenetty.

## RYHMÄKODIT

Vanhustenkeskuksessa on 196 asukaspaikkaa, jotka jakaantuvat viiteen, kerroksen laajuiseen osastoon. Kussakin osastossa on kaksi tai kolme 14-paikkaista ryhmäkotiä. Kussakin ryhmäkodissa on 12 yhden hengen huonetta sekä yksi kahden hengen huone.

Kussakin ryhmäkodissa on oma, yhteinen ruokailutila, johon ruoka tuodaan alakerran ravintolasta. Ryhmäkodeista voi käydä syömässä myös alakerran ravintolassa.

Jokaisessa ryhmäkodissa on oma sauna. Kaikki asukkaat eivät esimerkiksi sydänsairauden vuoksi voi enää varsinaisesti saunoa, mutta heitäkin kylvetetään löylyn tuoksuissa pesuhuoneessa, että saadaa vähän saunatunnelmaa.

Yhteisissä tiloissa on sohvaryhmiiä ja suurehko televisio sekä ruokailutila. Asukkailla on myös huoneissaan omia televisioita.

Vanhustenkeskuksessa on käytössä alipaineella toimiva jätehuoltojärjestelmä. Ryhmäkodeissa syntyvä jäte syötetään saman tien putkistoon, jota pitkin se menee jätteenkeruupisteeseen. Ryhmäkotien ilma pysyy näin raikkaana, kun vaippa- ym. jätettä ei jouduta säilyttämään jäteastioissa.

Yhden hengen huoneet ovat kooltaan n. 24 m<sup>2</sup>, kahden hengen huoneet n. 33–37 m<sup>2</sup>. Jokaisessa huoneessa on oma WC ja suihku.

Tarkastuksella vierailtiin osaston 3 ryhmäkoti Orvokissa ja osaston 6 ryhmäkoti Pohjantähdessä.

Ryhmäkoti Orvokki on tehostetun palveluasumisen yksikkö, jossa asuu liikuntarajoitteisia henkilöitä. Ryhmäkoti Pohjantähdessä on asukkaina kuntoutus- ja arviointijaksolla olevia, muistisairaita henkilöitä. Ryhmäkotien tilat ovat toimivat ja siistit.

Huoneet vuokrataan kalustettuina. Niissä huoneissa, joissa tarkastuksella vierailtiin, oli niukasti henkilökohtaisia tavaroita, ja ne olivat ilmeeltään pelkistettyjä. Seinille oli kiinnitetty pari tauluhyllyä. Vanhustenkeskuksessa on ohjeena, että asukkaiden ei suositella kiinnittävän seiniin tauluja tai muuta sellaista. Tästä voidaan kuitenkin poiketa, jos asukas näin haluaa. Omia huonekaluja voi tuoda, ainoastaan sänkyä ja yöpöytää ei vaihdeta työergonomisista syistä, sekä siksi, että niihin on kiinnitetty hoitajien kutsujärjestelmät. Omien huonekalujen ja tavaroitten määrää on pyritty rajoittamaan siivoamisen helpottamiseksi.

Ryhmäkoti Pohjantähdessä oli tilapäisesti kolme henkilöä sijoitettuna kahden hengen huoneeseen. Huonetila on sen verran suuri, että tila ei vaikuttanut ylimääräisen vuoteen vuoksi ahtaalta. Kahden hengen huoneessa ei kuitenkaan saisi pääsääntöisesti olla ylipaikalla kolmatta henkilöä. Tilanne on muun muassa asukkaiden yksityisyyden vuoksi haastava.

Vierailla on periaatteessa mahdollisuus myös yöpyä asukkaana huoneessa. Tätä mahdollisuutta on kuitenkin käytetty etupäässä saattohoitovaiheessa olevien asukkaiden kohdalla.

Ryhmäkotiin voi muuttaa asumaan myös hoitoa tarvitsevan henkilön puoliso, jolla ei ole hoidon ja hoivan tarvetta. Tällaista mahdollisuutta ei ole kuitenkaan vielä kukaan kysynyt.

## YKSITYISYYS

Asukkaat eivät pääsääntöisesti ole kokeneet esimerkiksi pesutilanteita hankaliksi sen vuoksi, että hoitajana on ollut toisen sukupuolen edustaja. Joistakin naisista on tuntunut epämukavalta se, että pesijänä on ollut mieshoitaja. Tällöin pesutilanteeseen on pyritty hakemaan tilalle naishoitaja. Vanhustenkeskuksessa on töissä paljon maahanmuuttajataustaisia henkilöitä, mutta asukkaat eivät koe tätä ongelmaksi, toisin kuin ehkä vielä joitakin vuosia sitten.

Jumpparyhmät ovat ryhmäkodeissa sekaryhmiä, mutta palvelukeskuksessa on tarjolla myös erillisiä ryhmiä miehille ja naisille. Virikeohjaajat ovat pitäneet myös ryhmäkodeissa erillisiä miesten ryhmiä.

Yhteishuoneissa asuminen ei ole tuottanut juurikaan vaikeuksia. Kun eräässä kahden hengen huoneessa asuneista puolisoista toinen kuoli, ei leskeksi jäänyt halunnut vierasta ihmistä kanssaan asumaan. Hänelle kuitenkin onnistuttiin järjestämään yhden hengen huone.

Huoneissa ei ole lukollisia kaappeja. Huoneiden ovia ei myöskään pääsääntöisesti lukita. Huone pidetään lukittuna vain asukkaana näin halutessa. Edellytyksenä on tällöin, että asukas pystyy itse avaamaan oven lukituksen. Muistisaira at asukkaat voivat joskus erehtyä huoneesta tai yhteishuoneessa kaapista, mutta asiaa ei koettu ongelmalliseksi. Muistisairaille tarkoitettujen ryhmäkotien ovet pidetään lukittuina.

Jos vieras haluaa keskustella asukkaan kanssa muiden asukkaiden kuulematta, tähän on mahdollisuus kerrosten ryhmähuoneissa tai muualla ryhmäkodin ulkopuolella olevissa tiloissa.

## MAHDOLLISUUS ULKOILUUN

Kontulan vanhustenkeskuksen henkilöstöresurssit on mitoitettu niin, että vanhuksilla ei ole kovin hyviä mahdollisuuksia ulkoiluun. Vanhustenkeskuksen vs. johtaja - - - kertoi, että tavoitteena on viedä jokainen asukas ulkoilemaan vähintään kerran viikossa. Tätä tavoitetta ei ole kuitenkaan saavutettu. Erityisesti talvisaikaan myös sääolosuhteet vaikuttavat niin, että on vanhuksia, jotka ovat joutuneet olemaan sisätiloissa jopa kaksikin kuukautta.

Jossakin ryhmäkodissa on toisaalta välillä käyty ulkoilemassa jopa päivittäin.

Kontulan vanhustenkeskuksen tuloskortissa todetaan, että jokaisella asukkaalla on mahdollisuus ulkoilla vähintään kerran viikossa. Henkilökunta, omaiset ja vapaaehtoiset saattavat.

Henkilökunnan voimavaroin ulkoilua vähintään kerran viikossa ei kuitenkaan pystytä toteuttamaan. Tarkastuksella keskusteltiin siitä, että vanhustenkeskuksen toimintaa ei tulisi laskea omaisten ja vapaaehtoisten avun varaan. Ulkoiluttaminen kerran viikossa on riittämätöntä. Kylmä talvisää tai sadeilma voi rajoittaa vanhusten ulkona liikkumista, mutta ulkoilu ei saisi jäädä vähäiseksi sen vuoksi, että henkilökunnalla ei ole aikaa ulkoiluttamiseen.

## MONIKULTTUURISUUDEN JA ERI USKONTOJEN HUOMIOON OTTAMINEN

Kontulan vanhustenkeskus tekee yhteistyötä seurakunnan kanssa. Keskuksessa järjestetään viikoittain hartaushetki ja kerran kuukaudessa jumalanpalvelus. Ortodoksinen seurakunta huolehtii myös omien seurakuntalaistensa hengellisistä tarpeista.

Kulttuuritaustasta johtuvia erityisiä kysymyksiä ei tarkastuksella nousut esille. Vanhustenkeskuksen ryhmäkodeissa ei tällä hetkellä ole lähialueita kauempaa maahan muuttaneita henkilöitä.

Palvelukeskuksessa on ryhmiä maahanmuuttajille, mm afganistanilaisille, somalialaisille ja venäjää puhuville. Myös suomalainen romani-ryhmä kokoontuu palvelukeskuksessa. Monikulttuurisuus on otettu hyvin vastaan. Mitään avoimen rasistisia ilmauksia ei ole palvelukeskuksessa esiintynyt.

## KIELI

Vanhustenkeskuksessa asuu viron ja venäjän kieltä äidinkielenään puhuvia henkilöitä. Vanhustenkeskuksen palveluksessa on kuitenkin melko paljon viron- ja venäjänkielisiä hoitajia, joten näiden kielten osaamista on riittävästi. Vanhustenkeskuksen vs. johtaja totesi, että ajan myötä ongelmaksi voisi tulla enemmänkin se, että työntekijöiden

murteellinen suomi tai jopa puutteellinen kielitaito häiritsee suomenkielisiä asukkaita tai vaikuttaa heidän hoitoonsa. Tämän vuoksi vanhustenkeskus tarjoaa henkilökunnalleen suomen kielen opetusta, johon saa osallistua työaikana.

Rajoitusten osalta noudatetaan Helsingin sosiaaliviraston toimintaohjetta. Käytetyt rajoitukset kirjataan asiakasraporttiin.

Kontulan vanhustenkeskuksessa vanhusten liikkumista ei rajoiteta yöaikana (esim. korkeilla sängynlaidoilla), vaan käytössä on patjan alle asennettavat - -matot, jotka rekisteröivät asiakkaan liikkeet. Matto antaa hälytyksen hoitajille, jos asukas nousee vuoteesta. Järjestelmä voidaan asentaa hälyttämään heti, tai siihen voidaan asentaa asukaskohtainen viive. Jälkimmäinen on käytössä esimerkiksi silloin, jos asukas käy omatoimisesti WC:ssä. Tällöin matto antaa hälytyksen vasta, jos asukas ei ole palannut vuoteeseen esimerkiksi 10 tai 15 minuutin kuluttua.

Kontulan vanhustenkeskuksessa suurella osalla (noin 80–90 %) asukkaista on vaipat. Johtaja - - - mukaan asiasta on keskusteltu, ja pyritään siihen, että vaipoista huolimatta asukkaita autetaan vessaan tai he käyvät vessassa itsenäisesti. Vaipat pystytään vaihtamaan aina tarvittaessa.

Henkilökunnan kanssakäyminen asukkaiden omaisten ja läheisten kanssa sujuu pääsääntöisesti hyvin. Uhkaavia tilanteita tai häiritsevää käytöstä ei ole juuri ollut. Ristiriitatilanteet on voitu selvittää keskustelemalla. Vanhustenkeskuksessa on käytössä asiaa koskeva sosiaaliviraston ohjeistus.

## ASIAKASASIAKIRJAT

Kirjaukset tehdään tietojärjestelmään. Tiedot on suojattu niin, että niitä eivät pääse lukemaan vanhustenkeskuksen ulkopuoliset henkilöt.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmat ja muut asiakasasiakirjat säilytetään kunkin ryhmäkodin omassa kirjaamishuoneessa. Johtaja kertoi, että suunnitelmien teossa on usein jonkin verran viivettä. Tilanne on tiedostettu ja sitä seurataan säännöllisesti.

Asukkailla on halutessaan oikeus tarkastaa itseään koskevat tiedot, mutta he eivät niitä juuri kysy, muun muassa muistisairauksista johtuen. Omaiset ovat saaneet tutustua asiakirjoihin. Tämä tapahtuu vain asukkaan luvalla silloin, jos hän pystyy ymmärtämään asian merkityksen.

## TERVEYDENHOITO

Vanhustenkeskuksen käytössä on kaksi ostopalvelusopimuslääkärinä, joista toinen palvelee 19 tuntia viikossa pitkäaikaisasiakkaita ja toinen 12 tuntia viikossa kuntoutus- ja arviointiasiakkaita. Viime mainitulla lääkäriellä ei ole geriatriasta erityisosaamista.



Akuutit tilanteet hoidetaan pääasiassa omien lääkäreiden kanssa, mutta jos kyseessä on asia, jota ei voida itse hoitaa, esim. murtuma, siirretään sairaalan päivystykseen.

Palveluasumisen ohjeistuksen mukaan hammashoito kuuluu asukkaan itsensä maksettaviin palveluihin. Päivittäisestä hammashoidosta huolehtivat hoitajat, joita koulutetaan säännöllisesti suun ja hampaiden perushoitoon. Asukkaat ja asiakkaat joko käyvät terveyskeskuksessa tai yksityishammaslääkärissä, sen mukaan kuin ovat tottuneet käymään ennen vanhustenkeskukseen muuttoa. Hammashoitokäyntien saattajana toimivat omaiset tai hoitajat.

Asukkaina on myös psyykkisistä sairauksista, kuten skitsofreniasta ja masennuksesta kärsiviä henkilöitä. Heidän ryhmäkodissaan työskentelee psykiatrinen sairaanhoitaja ja lisäksi muutkin yksikössä työskentelevät ovat saaneet koulutusta mielenterveyshoidossa.

Saattohoidosta on annettu ohjeet ja laadittu prosessikuvaus. Toiminnan arviointi ei ole vielä käynnistynyt. Saattohoidon arviointi ja kehittäminen ovat yksi painopistealue vuodelle 2013.

## SOSIAALITYÖ

Vanhustenkeskuksessa työskentelee yksi sosiaalityöntekijä (kuntoutus- ja arviointiasiakkaat) ja yksi sosiaaliohjaaja (pitkäaikaisasiakkaat). He avustavat asukkaita ja omaisia neuvomalla muun muassa eri etuuksista ja avustamalla etuuksien hakemisessa. Tarvittaessa hakemuksia voidaan täyttää kokonaankin asukkaan puolesta. Kyseen voi tulla myös esimerkiksi edunvalvojan hakeminen asukkaalle. Sosiaalityöntekijä on mukana lisäksi arviointijaksolla olevien henkilöiden arvioinnissa.

## LÄÄKEHOIDON JÄRJESTÄMINEN

Vanhustenkeskuksen lääkehoitoa ohjaa Helsingin sosiaaliviraston laatima lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoidon järjestämistä ohjaavat ja valvovat osastonhoitajat. Lisäksi osastoilla on jokaiseen ryhmäkotiin nimetty lääkehoidon vastuuhenkilö.

Jokaisella osastolla on lääkkeidenjakuhuone, jota ei kuitenkaan voida täysimääräisesti hyödyntää, koska palveluasumisessa asukkaat maksavat lääkkeensä itse, ja kunkin asukkaan lääkeannoksia säilytetään ryhmäkotien yhteydessä olevissa lukituissa kaapeissa. Näin ne on helpompi jakaa.

Lääkkeidenjakuhuoneessa, erikseen lukitussa kaapissa, säilytetään kuitenkin esimerkiksi voimakkaat kipulääkkeet, joiden säilyttämisestä on tarkat määräykset. Vain sairaanhoitajilla on oikeus jakaa lääkkeidenjakuhuoneessa säilytettäviä, huumeiksi luokiteltavia lääkkeitä.

Tarkastuksella tutustuttiin yhteen lääkkeidenjakuhuoneeseen, joka vaikutti asianmukaisesti hoidetulta ja turvalliselta lääkkeiden säilytykseen.

Lääkkeiden jakelussa on tapahtunut joskus virheitä, jotka ovat johtuneet inhimillisistä erehdyksistä. Yhdessä tapauksessa asukas on joutunut toimittamaan sairaalahoitoon väärän lääkityksen takia, mutta tapahtuneesta ei ollut vakavia seurauksia.

## TALOUDELLISET ASIAT

Asiakkaiden käteisvaroja säilyttää toimistosihteeri - - -. Hän antaa asukkaalle pyydettyä rahaa ostosten tekemiseen. Annetusta rahamäärästä kirjoitetaan kuitti. Kerrallaan säilytettävä rahamäärä on korkeintaan 300 euroa.

Rahankäyttöä ei rajoiteta. Suurien summien käytöstä kuitenkin keskustellaan. Jos näyttää siltä, ettei asukas enää hallitse rahankäyttöä, voidaan käynnistää edunvalvojan hakeminen. Noin 30 asukkaalla on edunvalvoja.

Asiakkaiden pankkitileihin on käyttöoikeus tietyillä neuvonnassa työskentelevillä henkilöillä, ja he voivat käydä nostamassa asiakkaan tililtä rahaa asiakkaan käyttöä varten.

Osa asukkaista joutuu turvautumaan toimeentulotukeen. Tämä voi aiheutua siitä, että asiakasmaksu on asukkaan maksettavaksi liian korkea, eikä maksua ole alennettu, vaikka asiakasmaksuja koskeva lainsäädäntö ohjaa näin toimimaan. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain (734/1992) 11 §:n mukaan sosiaali- huollon palveluista määrätty maksu ja terveydenhuollon palveluista henkilön maksukyvyn mukaan määrätty maksu on jätettävä perimättä tai sitä on alennettava siltä osin kuin maksun periminen vaarantaa henkilön tai perheen toimeentulon edellytyksiä tai henkilön lakisääteisen elatusvelvollisuuden toteuttamista.

Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin totesi ratkaisussaan dnro 975/4/09, että asiakasmaksulain maksun alentamista koskeva säännös on laadittu sanamuodoltaan ehdottomaksi. Tämä merkitsee päätöksen mukaan sitä, että viranomaisella on velvollisuus maksun alentamiseen tai sen perimättä jättämiseen lain 11 §:n 1 momentin tarkoittamissa tilanteissa. Tämä voi merkitä muun muassa sitä, että mikäli henkilö joutuu toimeentulotuen tarpeeseen hänelle määrätyn asiakasmaksun johdosta, viranomaisen on ensisijaisesti harkittava määrätyn maksun alentamista tai sen kokonaan poistamista. Tämä voi merkitä myös sitä, että toimeentulotukea hoitavan viranhaltijan tulee ohjata asiakasta hakemaan maksun alentamista tai sen poistamista ja tarvittaessa oma-aloitteisestikin selvittää edellytyksiä maksun muuttamiseksi ainakin silloin, kun asiakas ei siihen itse kykene. Tällaisella menettelyllä toteutetaan myös niitä hyvän hallinnon periaatteita, joiden noudattaminen kuuluu kaikille viranomaisille.

Ratkaisussa ilmaistun näkemyksen mukaan asiakasmaksuja koskevassa päätöksenteossa on toimeentulotuen määräämisen ja myön-

tämisen sijasta tai sen ohella perustellumpaa harkita asiakasmaksun alentamista tai sen kokonaan poistamista. Tällaiseen menettelyyn olisi syytä ryhtyä erityisesti silloin, kun asiakkaan elämäntilanteessa (esimerkiksi asumisessa tehostetussa palveluasumisessa) ei ole ennakoitavissa muutoksia.

## HENKILÖKUNNAN MÄÄRÄ

Vanhustenkeskuksessa on 198 tointa, minkä lisäksi keskuksessa työskentelee muun muassa oppisopimuskoulutettavia ja harjoittelijoita. Työntekijöistä vain 10 on miehiä.

Vanhustenkeskuksessa ei ole laadittu omaa tasa-arvosuunnitelmaa. Tasa-arvoasioissa pohjana käytetään Helsingin kaupungin tasa-arvosuunnitelmaa. Tarkoituksena on, että Helsingin kaupungin virastot ja laitokset tekevät omaa tasa-arvosuunnitteluaan normaalin toiminnan ja talouden suunnittelun yhteydessä kaupungin tasa-arvosuunnitelmaa huomioon ottaen. Helsingin kaupungin henkilöstökeskus on kirjeellä 26.3.2012 pyytänyt virastoja ja liikelaitoksia kertomaan syksyllä, miten tasa-arvosuunnittelua on toteutettu ja miten suunnitellut asiat ovat toteutuneet.

Tasa-arvoasioista ei ollut käyty talossa keskustelua. Jossakin vaiheessa on ollut suunnitteilla miestyöntekijöiden verkoston luominen, mutta asia on rauennut.

Henkilökunnan rakenne ja mitoitus ryhmäkodeissa ja päivätoiminnassa ilmenee tämän pöytäkirjan liitteestä. Mitoitussuhdeluku vaihtelee ryhmäkodeittain välillä 0,63–0,72. Muistisairaiden henkilöiden arviointi- ja kuntoutusyksiköissä suhdeluku on toisessa 0,78, toisessa 0,85. Päivätoiminnassa henkilökunnan mitoitussuhdeluku on 0,38.

Mitoitus on johtaja - - - mukaan usein edellä kerrottuja lukuja pienempi, koska omat varahenkilöt, joita on kymmenen, eivät riitä hoitamaan kaikkia sairauslomista ja koulutuksista johtuvia henkilöstövajetilanteita. Keikkasijaisten saaminen on välillä vaikeaa.

Ehdottomana miniminä jokaisessa ryhmäkodissa pidetään sitä, että hoitohenkilökuntaa on kaksi aamussa ja kaksi illassa. Ryhmäkodeissa tulisi normaalisti olla 2–3 henkilöä aamuvuorossa, 2 iltavuorossa ja 1 niin sanotussa välivuorossa. Lisäksi arki-aamuisin kuntoutushenkilökunnan työpanosta on käytettävissä ryhmäkodista riippuen 0,43–1,35.

Henkilökunnan näkemyksen mukaan parempi tilanne työnteon kannalta olisi se, että hoitotyöntekijöitä olisi 3 aamuvuorossa ja 3 iltavuorossa.

Henkilökunnan mitoituksessa on pyritty noudattamaan valtakunnallista ikäihmisten palvelujen laatusuosittelusta (STM, julkaisu 2008:3). Sen mukaan ympärivuorokautisen hoidon henkilöstön vähimmäis-

määrä on 0,5–0,6 hoitotyöntekijää asiakasta kohden vuorokaudessa. Hyvä henkilöstön mitoitus ympärivuorokautisessa hoidossa on 0,7–0,8.

Kontulan vanhustenkeskuksen henkilöstömitoitus vastaa suurimmaksi osaksi vähimmäistasoa ja hyvän tason alarajaa. Kuitenkaan tätäkään tasoa ei aina ole mahdollista ylläpitää työntekijän sairastumisen tai muiden poissaolojen vuoksi.

Mitoitukseen lasketaan arkiamuisin myös osastonhoitajan työpanos jaettuna kolmen ryhmäkodin kesken (0,33). Ikäihmisten palvelujen valtakunnallisen laatusuosituksen mukaan henkilöstömitoitukseen lasketaan asiakkaan välittömään hoitoon osallistuvat työntekijät. Näitä voivat suosituksen mukaan olla myös lähiesimiehinä toimivat osastonhoitajat. Tarkastuksen yhteydessä saatujen tietojen mukaan Kontulan vanhustenkeskuksen osastonhoitajilla on kuitenkin niin paljon hallinnollisia tehtäviä, että he eivät juuri osallistu asiakkaan välittömään hoitoon. Näin ollen heitä ei tulisi laskea mukaan ryhmäkotien henkilöstömitoitukseen.

Tarkastuskäynnillä keskusteltiin siitä, että vanhustenkeskuksen ympärivuorokautiseen hoitoon tulevat asiakkaat ovat usein erittäin huonokuntoisia. Henkilökunnan mitoituksen tulisi perustua asukkaiden hoitoisuuteen ja mitoituksen lähtökohtana tulee olla asiakkaiden tarpeet. Kontulan vanhustenkeskuksessa asuvat henkilöt tarvitsevat muistisairauksiensa ja liikuntarajoitteidensa vuoksi jatkuvasti paljon apua päivittäisissä toiminnoissaan.

## TYÖOLOJOT

Työ ryhmäkodeissa on fyysisesti rasittavaa. Käytössä on nostolaitteita ja muita apuvälineitä, mutta niitä ei valitettavasti aina käytetä. Työntekijät ovat saaneet kinestetiikkakoulutusta työn fyysisen rasittavuuden vähentämiseksi.

Vain viisi prosenttia asukkaista on vuodepotilaita (ovat pois vuoteesta enintään kaksi tuntia vuorokaudessa). Sellaisia asukkaita, jotka eivät enää pysty syömään omatoimisesti, on kuitenkin melko paljon ja heitä autetaan pöydässä syötäessä. Syömisessä apua tarvitsevia ehditään auttaa hyvin.

Työntekijöiden apuna on opiskelijoita ja vapaaehtoistyöntekijöitä. Myös monet omaiset auttavat esimerkiksi ruokailuissa.

Suunnittelija - - - kertoi, että ryhmäkoti - - - asuu yksi henkilö, jonka hoito muun muassa hänen vaikean sairautensa vuoksi kuormittaa henkilökuntaa huomattavasti. Tarkastuksen yhteydessä pyydettiin toimittamaan ao. henkilön asiakasasiakirjat, joista asia myös kävi selkeästi ilmi. Tälle asukkaalle on haettu päätös henkilökohtaisesta avustajasta. Sopivaa avustajaa ei kuitenkaan aluksi saatu, koska asukas ei hyväksynyt tarjolla olleita avustajia. Nyt kuitenkin sopiva avustaja on löytynyt, ja hän tekee avustustyötä kolmena päivänä vii-

kossa. Jotta päätöksen mukainen päivittäinen apu toteutuisi, tarvittaisiin kuitenkin vielä toinen avustaja.

Vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain (380/1987) 8 d §:n mukaan henkilökohtaisen avun järjestämistavoista päätettäessä ja henkilökohtaista apua järjestettäessä kunnan on otettava huomioon vaikeavammaisen henkilön oma mielipide ja toivomukset sekä palvelusuunnitelmassa määritelty yksilöllinen avun tarve ja elämäntilanne kokonaisuudessaan.

Kunta voi järjestää henkilökohtaista apua korvaamalla vaikeavammaiselle henkilölle henkilökohtaisen avustajan palkkaamisesta aiheutuvat kustannukset työnantajan maksettavaksi kuuluvine lakisääteisinä maksuineen ja korvauksineen sekä muut kohtuulliset avustajasta aiheutuvat välttämättömät kulut, tai antamalla vaikeavammaiselle henkilölle avustajapalveluiden hankkimista varten sosiaalihuoltolain 29 a §:ssä tarkoitetun palvelusetelin, jonka arvo on kohtuullinen.

Tarvittaessa, esimerkiksi silloin, kun henkilö ei kykene toiminaan avustajan työnantajana, kunnan tulee edellä mainitun lainkohdan mukaan hankkia vaikeavammaiselle henkilölle avustajapalveluita julkiselta tai yksityiseltä palvelujen tuottajalta, tai järjestää palvelu itse taikka sopimuksin yhdessä muun kunnan tai muiden kuntien kanssa.

## TYÖNTEKIJÖIDEN KOULUTUS

Koulutuksiin pääsee osallistumaan hyvin. Helsingin kaupungin järjestämät koulutukset ovat vanhustenkeskuksen työntekijöille ilmaisia. Työntekijöille on laadittu henkilökohtainen osaamiskartta.

Vanhustenkeskuksessa on pyritty huolehtimaan hyvin uusien työntekijöiden perehdyttämisestä. Perehdytys toteutetaan erityisen suunnitelman mukaisesti. Uudelle työntekijälle nimetään tutor, joka vastaa perehdyttämisestä.

## SAIRASLOMAT, SIIAISJÄRJESTELYT, TYÖNTEKIJÖIDEN VAIHTUVUUS

Sairaslomia Kontulan vanhustenkeskuksessa on suhteellisen paljon. Sairaslomat näyttävät kasaantuvan iäkkäille työntekijöille ja kolmivuorotyöntekijöille. Sairaslomia lienee aiheuttanut myös se, että työprosessit ovat olleet osin epäselviä.

Ongelmallista on se, että äkillisten sairauslomien ajaksi voi olla vaikea saada sijaisia. Vanhustenkeskuksella on vakituisia sijaisjärjestelyjä, joiden avulla on useimmiten selvitty. Lyhyisiin sairauslomiin on 10 varahenkilöä. Joskus kuitenkin useiden yllättävien päällekkäisten poissaolojen korvaaminen on vaikeaa. Johtaja - - - mukaan henkilöstömenoihin budjetoitujen määrärahojen rajallisuuden vuoksi on harkittava tapauskohtaisesti ulkopuolisen henkilökunnan palkkaamista sairauslomiin, jos lyhyitä sairauslomia on paljon. Ryhmäkodit harkitsevat

tilanteen mukaan, ottavatko sijaisen lyhyisiin sairauslomiin vai järjestetäänkö asia esim. oman henkilökunnan vuoroja vaihtamalla.

Johtaja - - - mukaan on vaarana, että poissaolojen aiheuttama työkuormitus aiheuttaa vuorostaan uusia sairauslomia ja seurauksena on hankala kierre. Varahenkilöstön resursseista menee paljon ennalta tiedossa oleviin sijaisuuksiin, jotka johtuvat esimerkiksi koulutuksista ja ylimääräisistä vapaista (arkipyhät). Kehittämistavoitteeksi onkin nostettu varahenkilöstön tehokkaampi käyttö nimenomaan lyhyisiin sairauslomiin.

Työntekijöiden vaihtuvuus ei ole kovin suurta. Pääasiallisesti vaihtuvuus johtuu eläkkeelle siirtymisistä.

## OSASTONHOITAJIEN TEHTÄVISTÄ

Kontulan vanhustenkeskuksessa jokaisella viidellä osastolla on oma osastonhoitajansa. Osastoilla 2–5 osastonhoitajilla on johdettavanaan kolme 14-paikkaista ryhmäkotia ja vakituksia alaisia on 26–28. Osastolla 6 osastonhoitajalla on alaisuudessaan 23 vakituista työntekijää sekä 10 varahenkilöä. Jokaisella osastonhoitajalla on alaisuudessaan myös pitkäaikaisia sijaisia, työllisyysvaroin palkattua henkilökuntaa sekä harjoittelijoita ja opiskelijoita. Osastonhoitaja voi joutua laati-  
maan siis jopa 40 työntekijän työvuorolistat. Hän joutuu myös käymään kehityskeskustelut kaikkien 40 työntekijän kanssa. Osastonhoitajien tehtäviin kuuluu henkilöstöhallinnon tehtävien lisäksi muun muassa toiminnan kehittäminen, yhteistyö omaisten kanssa ja taloushallinnon tehtäviä. Vanhustenkeskuksen johtaja - - - kertoi olevansa huolissaan osastonhoitajien jaksamisesta.

## YHTEENVETO

Yleisesti ottaen Kontulan vanhustenkeskus tarjoaa tasoltaan hyvää asumis- ja muuta vanhustenhuollon palvelua.

Vanhustenkeskuksen tilat ja varustetaso ovat erinomaiset. Tarkastuskäynnillä haastateltu asukas kuvasi muutoksen vanhaan rakennukseen olevan suuri, ja hän oli hyvin tyytyväinen avariin ja valoisiin tiloihin. Myös henkilökunta kuvasi tilojen olevan toimivia.

Henkilökuntaa vanhustenkeskuksessa oli riittämättömästi huolimatta siitä, että henkilökunnan määrän ilmoitettiin vastaavan valtakunnallisen suosituksen mukaisia vähimmäismääriä. Riittämättömyys johtui osittain siitä, että osastonhoitajien työpanos oli laskettu mukaan henkilöstömitoituksiin, vaikka he eivät osallistu välittömään asiakastyöhön hallinnollisten työtehtävien suuren määrän vuoksi. Henkilöstön riittämättömyydestä aiheutuu muun muassa paljon sairauspoissaoloja. Myös asukkaiden oikeus ulkoiluun jää usein toteutumatta. Pidän tilannetta erittäin huolestuttavana sekä asukkaiden että henkilökunnan kannalta.

Vanhustenkeskuksen tulisi tukea ja edistää asukkaidensa omatoimisuutta. Vanhustenhuollon toimintayksiköissä turvaudutaan vaippojen

käyttöön usein sen vuoksi, että henkilökunnalla ei ole aikaa käyttää asukkaita wc:ssä. Tämä ei ole asiakkaiden hyvää kohtelua. Syy vaip-  
pojen runsaaseen käyttöön näyttäisi olevan henkilöstön riittämätön  
määrä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksujen alentamista tai mak-  
sun kokonaan poistamista ei juuri ollut käytetty, vaikka osa asukkaista  
oli joutunut turvautumaan toimeentulotukeen.

## TOIMENPITEET

Tämä pöytäkirja lähetetään Kontulan vanhustenkeskuksen vs. johta-  
jalle - - - sekä Helsingin kaupungin sosiaalivirastolle. Lisäksi pöytäkir-  
ja toimitetaan tiedoksi Etelä-Suomen aluehallintovirastolle.

Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslinin päätöksen mukaisesti pyydän  
Helsingin kaupungin sosiaalivirastoa ilmoittamaan apulaisoikeu-  
sasiamiehelle 31.10.2012 mennessä

- miten se turvaa vanhustenhuollon yksiköissään sellaisen henkilös-  
tömäärän, joka on asiakkaiden tarpeet huomioon ottaen riittävä  
kaikissa tilanteissa;
- mihin turvataan vanhustenhuollon yksiköissä asuvien henkilöiden  
riittävät ulkoilumahdollisuudet;
- miten huolehditaan vanhustenkeskuksen osastonhoitajien hallin-  
nollisen työn rasittavuuden vähentämisestä;
- miten vanhustenhuollon yksiköitä on ohjeistettu henkilökohtaisen  
avun järjestämisestä asukkaille vammaispalvelulain 8 d §:n mu-  
kaisesti tarvittaessa ostopalveluna tai omana toimintana; sekä
- miten on huolehdittu siitä, että palveluasumisen asiakasmaksuja  
alennetaan tai ne poistetaan asiakasmaksulain 11 §:n tarkoitta-  
missa tapauksissa.

Pöytäkirjan vakuudeksi

Oikeusasiamiehensihteeri

Anne Kumpula